

# AUTOMOTRIZ CELAYA , S.A. DE C.V.

## MANUAL DE POLITICA INTERNAS, REGLAMENTOS Y ESTANDARES OPERATIVOS

### ÍNDICE

<b>Pág. 2</b>	<b>Bienvenida</b>
<b>Pág. 3</b>	<b>Filosofía Organizacional</b>
<b>Pág. 4</b>	<b>Estándares Operativos</b>
<b>Pág. 5</b>	<b>Onboarding</b>
<b>Pág. 6</b>	<b>Reglamento Interior de Trabajo</b>
<b>Pág. 8</b>	<b>Políticas Internas</b>

## ¡¡BIENVENIDO A NUESTRO GRAN EQUIPO!!! AUTOMOTRIZ CELAYA S.A. DE C.V.

Estamos muy contentos de que estés con nosotros y al mismo tiempo deseamos que tu permanencia en la empresa sea muy agradable y provechosa.

En las siguientes páginas encontrarás la información necesaria para que logres un mejor desempeño de tus funciones. Te sugerimos lo leas con atención y detenidamente, y en caso de que tengas una duda, consulta con el área de Recursos Humanos.

Los reglamentos son necesarios para todo negocio, especialmente en uno como el nuestro, a medida que leas este manual descubrirás muchas de las razones de nuestro éxito. Todos salimos ganando si trabajamos para alcanzar un objetivo común, con dedicación, esfuerzo, gran energía, cooperación, cortesía, eficacia y honestidad.

Nuestros competidores pueden copiar muchos de nuestros secretos, pero no pueden copiar nuestro vigor, entusiasmo, nuestra dedicación y comunicación para con nuestros empleados. Sabemos que tu permanencia con nosotros será una experiencia muy interesante y provechosa.

**El espíritu de AUTOMOTRIZ CELAYA es exclusivamente nuestro.**

### HISTORIA DE GENERAL MOTORS DE MÉXICO

La firma General Motors de México es la rama mexicana de la empresa automovilística estadounidense General Motors, y fue constituida el 23 de septiembre de 1935. Actualmente es una de las plantas de producción del conglomerado estadounidense más grandes fuera de su territorio.

### HISTORIA DE AUTOMOTRIZ CELAYA

Don Luís Usabiaga Villanueva fundador de la empresa más importante del ramo automotriz en la ciudad de Celaya Gto, el concibió la idea de servir a su comunidad previéndolos de un medio de transporte cómodo, seguro y adecuado a sus necesidades.

El 20 de septiembre de 1945, Automotriz Celaya S.A. de C.V abrió por primera vez sus puertas en Celaya Gto., y actualmente es dirigida por el Lic. Alejandro Usabiaga González.

Automotriz Celaya contribuye a la economía local, ya que proporciona trabajo a más de 90 personas, cuenta con personal altamente calificada en todas sus áreas. El recurso humano es el principal activo de la empresa. Puedes estar seguro de que elegiste la mejor opción para trabajar ya que tu esfuerzo y dedicación traerá frutos para ti, para tu familia y para la empresa.

## “Juntos creceremos”

Automotriz Celaya, S.A. de C.V

## FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

En **AUTOMOTRIZ CELAYA** usamos nuestra experiencia para proporcionar a nuestros clientes alta calidad en los servicios concedidos.

### MISIÓN

Somos una empresa proveedora de transporte y todo lo necesario para su funcionamiento mediante una atención profesional y personalizada por un equipo de gente capaz y comprometida, en instalaciones adecuadas creando así un valor agregado en todas nuestras actividades.

### VISIÓN

Ser una empresa líder del mercado automotriz, de reconocida calidad y eficiencia en el servicio, generando una cultura de mejora continua y efectividad organizacional basada en la iniciativa.

### VALORES

- Confiabilidad: sentido común hacia la eficiencia empresarial.
- Profesionalismo: realizar el mejor desempeño en el trabajo.
- Honestidad: es una actitud sincera y honrada con nosotros mismos y con los demás.
- Espíritu de servicio: deseo de servir
- Lealtad: ponerse la camiseta.
- Respeto a las personas: darle su lugar a cada uno.

## ESTANDARES OPERATIVOS DEL DISTRIBUIDOR EOD

En **AUTOMOTRIZ CELAYA** nos regimos por estándares operativos, los Estándares Operativos consideran los siguientes aspectos:

- Enfoque a la experiencia de Satisfacción y felicidad del Cliente, bajo el propósito y valor fundamental de General Motors: **“Ganar Clientes de por Vida”**.
- Aplicabilidad al 100% a la operación diaria del Distribuidor.
- Evaluación de puntos de contacto clave de la operación GMM – Distribuidor, que impactan directamente en la experiencia y satisfacción del Cliente.
- Herramientas proporcionadas por GMM al Distribuidor para adoptar los EOD’s como cultura organizacional y no solo como requisito.

	<b>ESTÁNDARES OPERATIVOS DEL DISTRIBUIDOR SEMINUEVOS CERTIFICADOS</b>			<b>ESTÁNDARES OPERATIVOS DEL DISTRIBUIDOR</b>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">Estándar 1. Liderazgo y Compromiso</td></tr> <tr><td style="background-color: #ffcc00;">Estándar 2. Gestión de Recursos</td></tr> <tr><td style="background-color: #660099;">Estándar 3. Mercadotecnia</td></tr> <tr><td style="background-color: #0066cc;">Estándar 4. Business Development Center (BDC)</td></tr> <tr><td style="background-color: #66cc66;">Estándar 5. Venta de Vehículos Seminuevos</td></tr> <tr><td style="background-color: #6699cc;">Estándar 6. Administración Gerencial</td></tr> <tr><td style="background-color: #cc6633;">Estándar 7. Mejora Continua</td></tr> </table>		Estándar 1. Liderazgo y Compromiso	Estándar 2. Gestión de Recursos	Estándar 3. Mercadotecnia	Estándar 4. Business Development Center (BDC)	Estándar 5. Venta de Vehículos Seminuevos	Estándar 6. Administración Gerencial	Estándar 7. Mejora Continua	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">Estándar 1. Liderazgo y Compromiso</td></tr> <tr><td style="background-color: #ffcc00;">Estándar 2. Gestión de Recursos</td></tr> <tr><td style="background-color: #660099;">Estándar 3. Mercadotecnia</td></tr> <tr><td style="background-color: #0066cc;">Estándar 4. Business Development Center (BDC)</td></tr> <tr><td style="background-color: #66cc66;">Estándar 5. Venta de Vehículos Nuevos Menudeo</td></tr> <tr><td style="background-color: #6699cc;">Estándar 6. Posventa</td></tr> <tr><td style="background-color: #cc6633;">Estándar 7. Mejora Continua</td></tr> </table>		Estándar 1. Liderazgo y Compromiso	Estándar 2. Gestión de Recursos	Estándar 3. Mercadotecnia	Estándar 4. Business Development Center (BDC)	Estándar 5. Venta de Vehículos Nuevos Menudeo	Estándar 6. Posventa	Estándar 7. Mejora Continua
Estándar 1. Liderazgo y Compromiso																	
Estándar 2. Gestión de Recursos																	
Estándar 3. Mercadotecnia																	
Estándar 4. Business Development Center (BDC)																	
Estándar 5. Venta de Vehículos Seminuevos																	
Estándar 6. Administración Gerencial																	
Estándar 7. Mejora Continua																	
Estándar 1. Liderazgo y Compromiso																	
Estándar 2. Gestión de Recursos																	
Estándar 3. Mercadotecnia																	
Estándar 4. Business Development Center (BDC)																	
Estándar 5. Venta de Vehículos Nuevos Menudeo																	
Estándar 6. Posventa																	
Estándar 7. Mejora Continua																	

	<b>ESTÁNDARES OPERATIVOS DEL DISTRIBUIDOR FLEET SERVICES</b>								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #cccccc;">Estándar 1. Liderazgo y Compromiso</td></tr> <tr><td style="background-color: #ffcc00;">Estándar 2. Gestión de Recursos</td></tr> <tr><td style="background-color: #660099;">Estándar 3. Mercadotecnia</td></tr> <tr><td style="background-color: #0066cc;">Estándar 4. Business Development Center (BDC)</td></tr> <tr><td style="background-color: #66cc66;">Estándar 5. Venta de Vehículos Flotilla</td></tr> <tr><td style="background-color: #6699cc;">Estándar 6. Posventa</td></tr> <tr><td style="background-color: #cc6633;">Estándar 7. Mejora Continua</td></tr> </table>			Estándar 1. Liderazgo y Compromiso	Estándar 2. Gestión de Recursos	Estándar 3. Mercadotecnia	Estándar 4. Business Development Center (BDC)	Estándar 5. Venta de Vehículos Flotilla	Estándar 6. Posventa	Estándar 7. Mejora Continua
Estándar 1. Liderazgo y Compromiso									
Estándar 2. Gestión de Recursos									
Estándar 3. Mercadotecnia									
Estándar 4. Business Development Center (BDC)									
Estándar 5. Venta de Vehículos Flotilla									
Estándar 6. Posventa									
Estándar 7. Mejora Continua									

Te invitamos a conocer los estándares operativos en : <https://acsa.sytes.net/adminismx/rh/>

## Onboarding

Las primeras semanas de trabajo son muy importantes ya que los nuevos empleados conocen más detalles de su puesto, compañeros de trabajo, cultura de la empresa, etc. Entre más rápido se sientan adaptados a la cultura y sean identificados por sus colegas será más sencillo que empiecen a contribuir al negocio.

Todo colaborador debe tener un proceso de inducción antes de tener contacto con los clientes asegurando que brindara la información correcta que genere confianza por los conocimientos en los procesos y productos de nuestra marca, ofreciendo así una Experiencia Extraordinaria a nuestros clientes.

### Organigrama

Conoce la estructura Organizacional visitando el portal <https://acsa.sytes.net/adminismx/rh/>

### Perfil de Puesto

Todo colaborador al ser contratado deberá conocer y comprender claramente las responsabilidades de trabajo del puesto que van a desempeñar, así como los objetivos y métricas o KPI's asociados a su puesto.



### Evaluación del desempeño

Para que una organización alcance sus objetivos es muy importante que desde la inducción cada colaborador tenga claros los objetivos de su puesto, así como su contribución dentro de la empresa. Es por ello por lo que se debe contar con una evaluación del desempeño, una vez al año para ayudar a clarificar roles, responsabilidades y objetivos clave de todo el personal del Distribuidor. Dichos objetivos deben estar alineados a la estrategia general del Distribuidor

## REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

**AUTOMOTRIZ CELAYA** está orientada en proporcionar un excelente servicio al cliente y a cumplir con las obligaciones legales, por eso deseamos dárteles a conocer el **Reglamento Interior de Trabajo** de manera simplificada, te invitamos a conocer a detalle en : <https://acsa.sytes.net/adminsismx/rh/>

### Reglamento Interior de trabajo

#### Declaraciones Generales

Con fundamento en la fracción II del artículo 424 de la Ley Federal del Trabajo, se depositó el Reglamento Interior de Trabajo que regirá en la fuente de trabajo Automotriz Celaya S.A. de C.V.

Están sujetos al presente "**REGLAMENTO**" **TODOS LOS TRABAJADORES** que desempeñan cualquier labor para el "**PATRÓN**" y será de observancia **OBLIGATORIA** tanto para los **TRABAJADORES** como para la "**EMPRESA**", incluyendo aquéllos que ingresen con posteridad al depósito del presente "**REGLAMENTO**".

Todos los trabajadores que presten servicios para el "**PATRÓN**", deberán hacerlo previa la **FIRMA DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO y/o CONTRATO MERCANTIL** respectivo.

#### Obligaciones del trabajador

##### Control de Asistencia

Será **OBLIGACIÓN** personal de los trabajadores, checar diariamente al inicio de su jornada e igualmente lo harán al término de la jornada, así como al momento de salir y regresar de sus descansos. El incumplimiento de esta disposición originará que se tenga por no trabajado el día.

Los trabajadores que ingresen a sus labores después de la hora de entrada serán sancionados en los términos del presente "**REGLAMENTO**".

El trabajador tendrá derecho a una tolerancia máxima de 15 minutos, se considera retardo a partir de 16 minutos y una vez acumulando más de 3 retardos en el lapso de un mes se penalizará el premio de puntualidad

## Derechos del trabajador

### Días de descanso, Vacaciones remuneradas y permisos

Serán días de descanso obligatorio remunerado, todos los domingos y días de descanso obligatorio, señalados en el artículo 74 de la Ley Federal de Trabajo

Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a seis (6) días laborables consecutivos de vacaciones remuneradas, aumentando así dos (2) días por cada año laborado subsecuente hasta llegar a 12 y posteriormente aumento de dos (2) días por cada cinco (5) años.

Los trabajadores tendrán derecho a una prima no menor de veinticinco por ciento sobre los salarios que les correspondan durante el período de vacaciones.

La empresa concederá a sus trabajadores y previa autorización por escrito, **los permisos** necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave, calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente y demás circunstancias personales que sean consideradas como necesarias de atender, siempre que avisen con la debida oportunidad a la empresa y representantes, mediante el llenado del formato “**SOLICITUD DE PERMISO LABORAL**” y que en el último caso, no sea tal que perjudique el funcionamiento del establecimiento.

### Salario

El salario en efectivo será directamente pagado al trabajador en moneda de curso legal. Previo consentimiento del trabajador, el pago del salario podrá efectuarse por medio de depósito en cuenta bancaria, tarjeta de débito, transferencias o cualquier otro medio electrónico. El salario no estará exento de las retenciones de impuestos y seguridad social.

### Aguinaldo

Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos. Los que no hayan cumplido el año de servicios, independientemente de que se encuentren laborando o no en la fecha de liquidación del aguinaldo, tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional del mismo, conforme al tiempo que hubieren trabajado, cualquiera que fuere éste, señalados en el artículo 87 de la Ley Federal de Trabajo

### Higiene, Seguridad y Prevención de Riesgos de Trabajo

Se entenderá por medidas de seguridad las relativas al servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo.

La "EMPRESA" inscribirá a sus trabajadores en el I.M.S.S. quedando en consecuencia a cargo de esta Institución el otorgamiento de las prestaciones en dinero y en especie que otorga en los términos de la Ley del Seguro Social y sus Reglamentos

## Políticas Internas

Las presentes políticas son de carácter obligatorio y aplican a todo el personal de **Automotriz Celaya**.

### Código de vestimenta

Con el propósito de resaltar una buena imagen corporativa en el distribuidor y proveer un buen ambiente de trabajo, hemos establecido el código de vestimenta que deberá ser cumplida en todo momento por los empleados de **Automotriz Celaya**.

Como parte del cuidado de imagen deberás mantener ante todo un aspecto limpio y aseado, barba, bigote y cabello alineado, durante toda la jornada de trabajo, ya que de lo contrario una apariencia descuidada reflejará ante los clientes una sensación de suciedad y falta de higiene.

### Gafete

Todo el personal de Automotriz Celaya debe portar en todo momento el **GAFETE DE IDENTIFICACIÓN**, es importante que todo el personal este debidamente identificado, el gafete debe ser colocada en un lugar visible en la vestimenta.

Esta política la encontraras en : <https://acsa.sytes.net/adminsismx/rh/>

### Alimentos en áreas de trabajo

Queda estrictamente prohibido tomar alimentos en las áreas de trabajo, solo se permitirá tener bebidas no alcohólicas, galletas y/o dulces de forma moderada y discreta.

Las salas de espera, se precisa que son de **uso exclusivo** para los clientes por lo cual no está permitido utilizar estos espacios como comedor o áreas de descanso.

El horario de comida que la empresa establece el cual es de 14:00 a 16:00 hrs., (o cualquier otro horario asignado) tiene la finalidad de que el empleado salga de las instalaciones a tomar sus alimentos, si por alguna razón personal o laboral , este podrá hacer uso del comedor respetando los lineamientos de uso.

Si necesitan comer algo en un horario fuera de la comida, debe ser bajo estas condiciones:

- ✓ Avisar a su jefe inmediato y tener su autorización.
- ✓ El tiempo máximo autorizado será de 15 minutos.
- ✓ Debe ser personal, y no reuniones en grupo.

*Queda prohibido el acceso a los vendedores ambulantes, así como fomentar la compra*



## Restricción de entrada

Con el afán de conservar una empresa segura queda restringida la entrada a los lugares de trabajo a toda las personas que no estén laborando dentro de ella así como traer a **menores de edad (niños)** cuando se encuentren en su horario de trabajo o guardia, esto con la finalidad de anteponer su seguridad y así evitar cualquier tipo de accidentes, específicamente en áreas de riesgo como lo son piso de ventas, taller, lavado, refacciones y demás de acuerdo a las normas de la secretaria de trabajo; ya que estas prácticas dan una mala imagen a nuestros clientes de acuerdo a los estándares de calidad de GMM

En caso extraordinario solicitar permiso firmado y autorizado por su jefe inmediato, (donde se diga que la empresa se deslinda de toda responsabilidad) entregándolo a recursos humanos.

## Salidas del Área de trabajo

Queda estrictamente prohibido salir de las instalaciones de la empresa en horario laboral, sin la autorización correspondiente, con la finalidad de anteponer su seguridad y así evitar cualquier tipo de accidentes.

En caso extraordinario solicitar permiso firmado y autorizado por su jefe inmediato, como lo establece el **Reglamento Interior de Trabajo, sección tercera punto 6.5**

## Vacaciones

Las vacaciones se disfrutarán de conformidad con la **LFT**, y estipulado en **Reglamento Interior de Trabajo sección segunda punto 6.2** con el objeto de mantener un orden dentro de la organización, estas deberán solicitarse de acuerdo con lo siguiente:

- Solicitar días de vacaciones al jefe inmediato con al menos 8 días de anticipación.
- Solicitar a Recursos Humanos formato correspondiente con al menos 3 días de anticipación, con el objeto de que el interesado recabe las firmas de autorización y entregue dicho formato a recursos humanos.
- Las vacaciones **no son acumulativas, no podrán compensarse** con una remuneración, estas deben ser disfrutadas como lo estipula la Ley Federal de trabajo Art.79

## Permiso con goce de sueldo

La compañía otorga como parte de salario emocional tres permisos con goce de sueldo hasta por un máximo de tres horas siendo este uno cada trimestre, para otorgar el beneficio al colaborador se deberá considerar los siguientes puntos:

- No tener ausentismos en el trimestre
- No tener retardos en el trimestre
- Mantener su trabajo al día

## Préstamos

Como apoyo a la economía del trabajador la empresa otorga a todos los trabajadores que tenga un año cumplido en la empresa, tres préstamos al año que no sean superior a un importe de \$ 3,000.00 (Tres mil pesos 00/100) el cual deberá ser descontado en nómina en un periodo no mayor a doce semanas o seis quincenas según sea su pago de nómina

Las solicitudes de préstamo se deberán entregar a Recursos Humanos los lunes en horario de 16:00 a 19:00 hrs., debidamente llenada y firmada.

Recursos Humanos informara la respuesta dentro de los 3 días hábiles siguientes.

Este manual podrá ser modificado o complementado de acuerdo con las actualizaciones de LFT o de Automotriz Celaya, S.A. de C.V. y deberá ser firmado de conocimiento por todos los trabajadores.

Autorizo

---

**Lic Ismael Figueroa Zarza**  
**Gerente General**  
**Automotriz Celaya, S.A. de C.V.**